VSWG
VERBAND SÄCHSISCHER WOHNUNGSGENOSSENSCHAFTEN

KOMMUNIKATION / MARKETING

Modernisierung und Sanierung: Geschickte Kommunikation mit Mitgliedern

Modernisierungsmaßnahmen sind Maßnahmen des Vermieters, die entweder den Gebrauchswert der gemieteten Räume oder sonstiger Teile des Hauses nachhaltig erhöhen oder zur Einsparung von Energie führen. Eine Modernisierungsmaßnahme hat in der Regel einen wesentlichen Eingriff in die Privatsphäre des Mieters zur Folge. Der Erfolg einer Modernisierungsmaßnahme hängt dabei vor allem von der Information, Integration, Motivation und Betreuung der Mitglieder ab. Aus diesem Grund sollten Genossenschaften vor, während und nach der Modernisierungsmaßnahme ehrliche, gut abgestufte und vorbereitete Informationen an die Mitglieder weitergeben. Um rechtzeitig Widerstände bei den Mitgliedern abzubauen, ist es notwendig, sie frühzeitig an Entscheidungen zu beteiligen und individuelle Lösungen zu ermöglichen. Das Ziel dieses Seminars soll es deshalb sein, einerseits die Mitarbeiter für eine stärkere Kundenorientierung zu sensibilisieren und sie andererseits mit Lösungsstrategien vertraut zu machen, um erfolgreich (im Sinne des Vermieters und der Mitglieder) Modernisierungsmaßnahmen umzusetzen.

INHALT

- Marktbedingungen
  - Grundsätze der Kundenorientierung (Einstellung der Mitarbeiter)
  - Die Verantwortung von Wohnungsgenossenschaften
  - Bestandsaufnahme und Planung von Modernisierungsmaßnahmen
- Der Ablauf einer kundenorientierten Modernisierung – Mitgliederinformation, Mitgliedermotivation und Mitgliederbetreuung
  - Maßnahmen vor der Modernisierung
    Z. B. Modernisierungsankündigung, drohende Konflikte mit Mitgliedern, Mieterversammlung, Checkliste, Gespräche bei den Mitgliedern, Modernisierungsvereinbarung, Informationsmaterial, FAQs, Einbindung von externen Dienstleistern, Sanierungsbeirat, soziale Härtefälle
  - Maßnahmen während der Modernisierung
    Z. B. gute Erreichbarkeit der Ansprechpartner: Servicebüro, Mieterbetreuung, Sanierungsbüro, aktuelle Informationen wie z. B. Terminplan, umfangreiche Betreuungsmaßnahmen, Hilfe und Beratungsangebote etc.
  - Maßnahmen nach der Modernisierung
    Z. B. Mieterhöhung und Ausschöpfung von Fördermöglichkeiten wie Wohngeld Plus, Mieterfest, Pressearbeit etc.
- Lösungsstrategien
  - Grundlagen der Mieterkommunikation
  - Umgang mit Ängsten der Mitglieder sowie mit schwierigen Situationen
  - Lösungsorientierte Kommunikationstechniken im Gespräch
  - Auftreten und taktische Verhaltensweisen
- Praxisnahe Beispiele

WEITERBILDUNGS-VERANSTALTUNG
gemäß § 15b Abs. 1
MaBV

REFERENT	**Prof. Dr. Matthias Neu** Diplom-Kaufmann, Hochschule Darmstadt
ZIELGRUPPE	Techniker, Verwalter, Hausmeister bzw. Hauswarte
TERMIN	**Montag, 1. Februar 2027,** 09:00 Uhr bis 16:00 Uhr
ORT	VSWG, Seminarraum, Antonstraße 37, 01097 Dresden
GEBÜHR	280 € für Mitglieder | 390 € für Nichtmitglieder

Ihre Ansprechpartnerin: Frau Cindy Habrom, Referentin Veranstaltungen und Weiterbildung unter Telefon: 0351 80701-22 bzw. habrom@vswg.de.
Sie erhalten für VSWG-Seminare immer eine schriftliche Bestätigung Ihrer Anmeldung.
Die Teilnahmeinformationen aus dem Bildungsprogramm gelten vollständig. Ausführliche Informationen finden Sie unter www.vswg.de.